

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG RAWAT INAP MEDANG RSUD SEKAYU TAHUN 2021

Oleh

Hernita¹, Yusnilasari², Hanik Khairun Nisa³

¹Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu

Email: nitaher@gmail.com

²Dosen Program Studi Kesehatan Masyarakat STIK Bina Husada Palembang

Email: ynsari@ymail.com

³Dosen Program Studi Kebidanan STIK Bina Husada Palembang

Email : khairunnisa19021997@gmail.com

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sangatlah penting, karena mempengaruhi kepuasan pasien. Berdasarkan kunjungan pasien di RSUD Sekayu tingkat kepuasan pasien pada tahun 2020 sebesar 83,33% mengalami penurunan dibandingkan tahun 2019 sebesar 7 % yang artinya mutu pelayanan di rumah sakit juga masih belum maksimal. Diketahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap medang RSUD Sekayu. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan survei analitik, pendekatan cross sectional, populasi penelitian ini berjumlah 70 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dengan besar sampel 60 responden sesuai kriteria inklusi-eksklusi. Uji *Kendall Tau* yang digunakan dalam analisis penelitian ini. Hasil didapatkan responden yang paling banyak dengan mutu pelayanan dimensi *reliability* baik sebanyak 47 responden (78,3%), *assurances* kategori baik sebanyak 51 responden (85%), dimensi *tangible* kategori baik sebanyak 49 responden (81,7%), dimensi *emphaty* kategori baik sebanyak 45 responden (75%) dan dimensi *responsiviness* kategori baik sebanyak 45 responden (75%). Hasil uji *Kendall Tau* didapatkan ada hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang medang RSUD Sekayu ($p = 0,000$). Ada hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang medang RSUD Sekayu ($p = 0,000$). Diharapkan kepada petugas kesehatan rumah sakit untuk meningkatkan dan memperbaiki semua kualitas dimensi mutu pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The quality of health services in hospitals is very important, because it affects patient satisfaction. Based on patient visits at the Sekayu Hospital, the level of patient satisfaction in 2020 was 83.33%, a decrease compared to 2019 of 7%, which means that the quality of service at the hospital is still not optimal. It is known that there is a relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the Medang inpatient room at RSUD Sekayu. This type of research is quantitative with an analytic survey, cross sectional approach, the population of this study amounted to 70 people. The sampling technique used is a simple random sampling technique with a sample size of 60 respondents according to the inclusion-exclusion criteria. Kendall Tau test used in the analysis of this study. The research results predominantly described that the respondents: service quality reliability dimension is good were 47 respondents (78.3%), assurance in good category were 51 respondents (85%), tangible dimension is good category is 49 respondents (81.7%), empathy dimension is good category is 45 respondents (75%) and the dimensions of responsiveness in the good category were 45 respondents (75%). The Kendall Tau Test results showed that there was a significant correlation between the relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the Medang inpatient room at the Sekayu Regional Hospital ($p < 0.000$). There is a relationship between service quality and the level of patient satisfaction in the Medang room of RSUD Sekayu ($p = 0.000$). It is expected that hospital health workers will improve and improve all the dimensions of the quality of health service.

Keywords : Nursing Service Quality, Patient Satisfaction

1. PENDAHULUAN

1.2 Latar Belakang

Menurut UU No 3 tahun 2020, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Menkes, 2020). Setiap rumah sakit mempunyai kewajiban untuk

memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit. Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan (Prapitasari & Hidayatun, 2020). Mutu pelayanan sebagai indikator dari kualitas pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu faktor penentu citra rumah

sakit dalam pelayanan kesehatan dimata masyarakatterdapat 5 dimensi faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*(Iman & Lena, 2017).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Juwita, et al.(2017) didapatkan hasil terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangible*), empati (*emphaty*)dan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien pada masing-masing nilai *p value* 0,000. Kelima dimensi mutu pelayanan ini menjadi alat ukur dari mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sangatlah penting, karena mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pasien (Nursalam, 2015). Berdasarkan Laporan Akuntabilitas kinerja Instansi Pemerintah (2019), hasil dari survei kepuasan masyarakat RSUPN Dr.Cipto Mangunkusumo pada tingkat kepuasan pasien pada tahun 2019 sebesar 85% mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2018sebesar 79%. Menurutlaporan LKJ (2020) hasil pengukuran survei kepuasan pasien di RSUP Dr.Mohammad Hoesindari seluruh unit layananyang yang terkait pelayanan langsung kepada pasien pada tahun 2020 mencapai nilai 80,13%.Berdasarkan kunjungan pasien di RSUD Sekayu tingkat kepuasan pasien pada tahun 2020 sebesar 83,33% mengalami penurunan dibandingkan tahun 2019 sebesar 83,40%. Kepuasan pasien diperoleh dari pelayanan keperawatan.Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan terbanyak yang diperoleh pasien rawat inap dirumah sakit, sehingga menjadi ujung tombak pelayanan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Ruang Rawat Inap Medang,yang dilakukan pada 15 pasien yang dirawat,sebanyak 11 pasien yang mengatakan pelayanan keperawatan belum baik. Terdapat 2 pasien perawat kurang memperhatikan keluhan pasien, dan terdapat 2 pasien mengatakan kurang puas karena perawat kurang cepat tanggap mengantikan cairan infus yang habis,Selain itu ada 3 pasien mengatakan perawat tidak memberikan informasi yang jelas tentang perawatan yang akan dilakukan.Selanjutnya ada 2 pasien mengatakanperawat masih kurang tanggap melayaninya disaat pasien memerlukan bantuan eliminasi. Serta ada 2 pasien yang mengatakan kurang puas karena perawat kurang ramah.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui apakah ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Medang Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Tahun 2021.

1.2 Tujuan Penelitian

1.2.1 Tujuan Umum

Diketahuinya hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang rawat inap Medang RSUD Sekayu tahun 2021.

1.2.2 Tujuan Khusus

1.2.2.1 Diketahuinya distribusi frekuensi

reliability (handal) pada tingkatkepuasan pasien rawat inap diruang Medang RSUD Sekayu.

1.2.2.2 Diketahuinya distribusi frekuensi *assurance* (jaminan) pada tingkat kepuasan pasien rawat inap diruang Medang RSUD Sekayu.

1.2.2.3 Diketahuinya distribusi frekuensi *tangible*(nyata/ tampak) pada tingkat kepuasan pasien rawat inap diruang Medang RSUD Sekayu.

1.2.2.4 Diketahuinya distribusi frekuensi *emphthy* (empati) pada tingkat kepuasan pasien rawat inap diruang Medang RSUD Sekayu

1.2.2.5 Diketahuinya distribusi frekuensi *responsiveness* (tanggap) pada tingkat kepuasan pasien rawat inap diruang Medang RSUD Sekayu

1.2.2.6 Diketahuinya distribusi frekuensi mutu pelayanan rawat inap diruang Medang RSUD Sekayu

1.2.2.7 Diketahuinya hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap diruang Medang RSUD Sekayu

1.3 Manfaat Penelitian

1.3.1 Bagi Peneliti

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambahkan wawasan dan ilmu pengetahuan dalam melaksanakan penelitian di bidang manajemen keperawatan, serta memperluas wawasan pengetahuan tentang tingkat kepuasan pasien dalam memanfaatkan pelayanan keperawatan di rumah sakit.

1.3.2 Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan informasi bagi pengelolah rumah sakit untuk meningkatkan dan memperbaiki mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

1.3.3 Bagi Institusi STIK Bina Husada

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, terutama sebagai bahan tambahan dalam kepustakaan, pengajaran dan penelitian dibidang pelayanan kesehatan terutama yang berhubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

2. METODE PENELITIAN

Desain penelitian merupakan suatu metode atau struktur yang digunakan peneliti sebagai arah untuk melakukan suatu penelitian untuk mencapai tujuannya (Dharma, 2011). Jenis penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Survei analitik merupakan penelitian untuk mengetahui mengapa fenomena bisa terjadi, selanjutnya melakukan analisa hubungan antara variabel independen dan variabel dependen(Riyanto, 2017). *Cross Sectional* merupakan pengumpulan data sekali pada satu waktu (Siswanto, Susila dan Suyanto, 2015).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1.1 Analisis Univariat

a. Variabel Reliability (Kehandalan)

Tabel 3.1

Distribusi Frekuensi Karakteristik Mutu Pelayanan berdasarkan Reliability (Handal) pada tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Inap Medang RSUD Sekayu (n = 60).

| Reliability | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-------------|---------------|----------------|
| Baik | 47 | 78,3% |
| Cukup | 10 | 16,7% |
| Kurang | 3 | 5,0% |
| Total | 60 | 100% |

(Sumber: Hernita, 2021)

Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar mutu pelayanan dimensi *reliability* baik sebanyak 47 responden (78,3%), dibandingkan dimensi *reliability* cukup terdapat 10 responden (16,7%) dan dimensi *reliability* yang kurang sebanyak 3 responden (5,0%). *Reliability* dijanjikan seperti perawat setiap melakukan pemeriksaan pada pasien dan pemberian obat atau injeksi sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh dokter. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian Juwita, Marlinae, Rahman (2017) rata-rata *reliability* kategori baik. Hasil penelitian ini mayoritas yang paling banyak *reliability* kategori baik yaitu sebanyak 47 responden dari 60 responden. yang akurat dan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian (Hidaya,et al.,2020). *Reliability* salah satu penilaian responden terhadap kehandalan dari petugas untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan seperti perawat setiap melakukan pemeriksaan pada pasien dan pemberian obat atau injeksi sesuai dengan jadwal yang ditentukan oleh dokter.

b. Variabel Assurance (Jaminan)

Tabel 3.2

Distribusi Frekuensi Karakteristik Mutu Pelayanan berdasarkan Assurance (Jaminan) pada tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Inap Medang RSUD Sekayu (n = 60).

| Assurance | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|-----------|---------------|----------------|
| Baik | 51 | 85% |
| Cukup | 8 | 13,3% |
| Kurang | 1 | 1,7% |
| Total | 60 | 100% |

(Sumber: Hernita, 2021)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hampir seluruh dimensi mutu pelayanan *assurance* baik sebanyak 51 responden (85%), diikuti dimensi *assurance* cukup ada 8 responden (13,3%) dan yang paling sedikit dimensi *assurance* kurang sebanyak 1 responden (1,7%). Dimensi *assurance* meupakan jaminan yang meliputi kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan (Iman & Lena, 2017). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purwaningrum Ratna (2020), sebagian besar dimensi pelayanan kesehatan *assurance*

kategori baik.

c. Variabel Tangible (nyata)

Tabel 3.3

Distribusi Frekuensi Karakteristik Mutu Pelayanan berdasarkan Tangible (Nyata) pada tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Inap Medang RSUD Sekayu (n = 60).

| Tangible | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|----------|---------------|----------------|
| Baik | 49 | 81,7% |
| Cukup | 10 | 16,7% |
| Kurang | 1 | 1,7% |
| Total | 60 | 100% |

(Sumber: Hernita, 2021)

Tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas mutu pelayanan dimensi *tangible* baik sebanyak 49 responden (81,7%), diikuti dimensi *tangible* cukup ada 10 responden (16,6%) dan dimensi *tangible* kurang sebanyak 1 responden (1,7%).

d. Variabel Empathy (empati)

Tabel 3.4

Distribusi Frekuensi Karakteristik Mutu Pelayanan berdasarkan Empathy (Empati) pada tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Inap Medang RSUD Sekayu (n = 60).

| Empathy | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|---------|---------------|----------------|
| Baik | 45 | 75% |
| Cukup | 13 | 21,7% |
| Kurang | 2 | 3,3% |
| Total | 60 | 100% |

(Sumber: Hernita, 2021)

Tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas mutu pelayanan dimensi *empathy* baik sebanyak 45 responden (75%), diikuti dimensi *empathy* cukup sebanyak 13 responden (21,7%) dan dimensi *empathy* kurang sebanyak 2 responden (3,3%).

e. Variabel Responsiviness (tanggap)

Tabel 3.5

Distribusi Frekuensi Karakteristik Mutu Pelayanan berdasarkan Responsiviness (Tanggap) pada tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Inap Medang RSUD Sekayu (n = 60)

| Responsiviness | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|----------------|---------------|----------------|
| Baik | 45 | 75% |
| Cukup | 10 | 16,7% |
| Kurang | 5 | 8,3% |
| Total | 60 | 100% |

(Sumber: Hernita, 2021)

Tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas mutu pelayanan dimensi *responsiviness* baik sebanyak 45 responden (75%), diikuti dimensi *responsiviness* cukup sebanyak 10 responden (16,7%)

dan dimensi *responsiveness* kurang sebanyak 5 responden (8,3%). *Responsiveness* merupakan kesediaan untuk membantu pelanggan, tanggap dalam memberikan pelayanan yang cepat meliputi kecepatan pelayanan dalam menangani keluhan para pelanggan serta kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan (Hidaya, et al., 2020). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pangerapan, Palandeng, Rattu (2018) didapatkan hasil dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sebagian responden kategori baik sebanyak 87 responden.

f. Mutu Pelayanan

Tabel 3.5
Distribusi Frekuensi Karakteristik Mutu Pelayanan
padatingkat Kepuasan Pasien di Ruang Inap Medang
RSUD Sekayu (n = 60).

| Mutu Pelayanan | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|----------------|---------------|----------------|
| Baik | 30 | 50% |
| Cukup | 29 | 48,3% |
| Kurang | 1 | 1,7% |
| Total | 60 | 100% |

(Sumber: Hernita, 2021)

Tabel diatas hasil menunjukkan bahwa mayoritas mutu pelayanan kategori baik sebanyak 30 responden (50%), diikuti dengan kategori cukup sebanyak 29 responden (48,3%) dan kategori kurang sebanyak 1 responden (1,7%). Mutu pelayanan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat (Iman & Lena, 2017).

3.1.2 ANALISIS BIVARIAT

Tabel 3.6
Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat
Kepuasan Pasien di Ruang Inap Medang RSUD
Sekayu (n = 60)

| Mutu Pelayanan | Tingkat Kepuasan Pasien | | | | | | Total | | p-value | τ |
|----------------|-------------------------|------|--------|------|--------|---|-------|------|---------|------|
| | Tinggi | | Sedang | | Rendah | | N | % | | |
| | N | % | N | % | N | % | | | | |
| Baik | 24 | 40 | 6 | 10 | 0 | 0 | 30 | 50 | 0,00 | 0,66 |
| Cukup | 1 | 1,7 | 28 | 46,7 | 0 | 0 | 29 | 48,3 | 0,00 | 0,66 |
| Kurang/baik | 0 | 0 | 1 | 1,7 | 0 | 0 | 1 | 1,7 | 0,00 | 0,66 |
| Total | 25 | 41,7 | 35 | 58,3 | 0 | 0 | 60 | 100 | 0,00 | 0,66 |

(Sumber: Hernita, 2021)

Hasil mutu pelayanan baik dengan tingkat kepuasan tinggi sebanyak 24 responden (40%) dan diikuti tingkat kepuasan sedang sebanyak 6 responden (10%) dari 30 responden. Responden dengan mutu pelayanan cukup pada tingkat kepuasan tinggi sebanyak 1 responden (1,7%), dan 28 responden (46,6%) yang mempunyai tingkat kepuasan sedang dari 29 responden. Mutu pelayanan kurang baik dengan tingkat kepuasan sedang sebanyak 1 responden (1,7%) dari 1 responden. Hasil uji *Kendall Tau* diperoleh nilai signifikan 0,000 artinya $p < 0,05$ maka H_0 diterima dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasiendi ruang medang RSUD Sekayu. Hasil nilai $\tau = 0,766$ artinya tingkat keeratan sangat kuat dengan arah positif yang berarti semakin baik mutu pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hasil uji statistik *Kendall Tau* didapatkan hasil nilai $p = 0,000$ dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Medang RSUD Sekayu. Nilai $\tau = 0,766$ dengan arah positif yang berarti semakin tinggi tingkat mutu pelayanan maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pasien memiliki keeratan hubungan yang sangat kuat. Hasil peneliti dapatkan sebagian responden dengan mutu pelayanan baik pada tingkat kepuasan tinggi sebanyak 24 responden (40%) dari 60 responden. Mutu pelayanan merupakan suatu indicator dari kualitas pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat (Imam & Lena, 2017). Kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan merupakan keinginan, atau perasaan senang dan puas bahwa pelayanan yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan (Nursalam, 2015).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Nurhasni (2018) didapatkan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan Puskesmas terhadap tingkat kepuasan pasien dipoliklinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya dengan nilai *p-value* 0,002 yang membuktikan mutu pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Peneliti berasumsi bahwa mutu pelayanan kesehatan yang baik menjadi salah satu pendukung meningkatkan kepuasan pasien dikarenakan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di rawat inap Medang RSUD Sekayu telah memenuhi harapan pasien, semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan pasien maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pasien yang diberikan, dapat diukur dari dimensi pelayanan kesehatan meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible* kelima dimensi ini dari hasil peneliti didapatkan pada umumnya lebih banyak mutu pelayanan “baik”. Nilai mutu pelayanan ini didasarkan atas jawaban kusioner dari pengalaman nyata responden terhadap jasa pelayanan yang didapatkan di rawat inap Medang RSUD Sekayu. Kepuasan yang dirasakan pasien merupakan suatu impian setiap rumah sakit, karena kepuasan yang tinggi akan menimbulkan kepercayaan rumah sakit

sehingga rumah sakit akan terus menerus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan agar tenaga kesehatan bisa lebih baik lagi.

4. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

- 4.1.1 Distribusi frekuensi berdasarkan dimensi *reliability* (handal) sebagian besar mutu pelayanan dimensi *reliability* baik sebanyak 47 responden (78,3%)
- 4.1.2 Distribusi frekuensi berdasarkan dimensi *assurance* sebagian besar mutu pelayanan dimensi *assurance* baik sebanyak 51 responden (85%)
- 4.1.3 Distribusi frekuensi berdasarkan dimensi *tangible* sebagian besar mutu pelayanan dimensi *tangible* baik sebanyak 49 responden (81,7%).
- 4.1.4 Distribusi frekuensi berdasarkan dimensi *emphaty* sebagian besar mutu pelayanan dimensi *emphaty* baik sebanyak 45 responden (75%).
- 4.1.5 Distribusi frekuensi berdasarkan dimensi *responsiviness* sebagian besar mutu pelayanan dimensi *responsiviness* baik sebanyak 45 responden (75%).
- 4.1.6 Distribusi frekuensi mutu pelayanan sebagian besar mutu pelayanan baik sebanyak 30 responden (50%).
- 4.1.7 Ada hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang medang RSUD Sekayu dengan $p\text{-value} = 0,000$ dan koefisien korelasi sebesar 0,766 maka hipotesis diterima

4.2 Saran

Berdasarkan simpulan hasil penelitian maka peneliti menyarankan pengelolah rumah sakit mampu memperbaiki mutu pelayanan dimensi *emphaty* dan *responsiviness* (*tanggap*) yang telah diberikan dan mempertahankan mutu pelayanan menjadi lebih baik sehingga dapat menjadi contoh bagi Rumah Sakit lainnya

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf, A., 2009. Mutu Pelayanan Kesehatan Prespekti Internasional. Jakarta: EGC.
- Asmuji, 2006. Manajemen Keperawatan Konsep & Aplikasi. Yogyakarta: AR-RUZZMedia.
- Calundu, R., 2018. Manajemen Kesehatan. Makasar: CV Sah Media.
- Hidaya, N., A. & Handayani, F., 2020. Manajemen dan Kepemimpinan dalam Keperawatan. Jawa Barat: CV Adanu Abimata
- Hidayah, N., Trisanti, I. & Hidayati, Y. A., 2018. Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Ruang Rawat Inap Puskesmas Gubug. *1 The University Research Colloquium*.

Iman, A. T. & Lena, D., 2017. Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: *Quality Assurance*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Juwita, G. S., Marlinae, L. & Rahman, F., 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tamin. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2).

Menkes, R., 2020. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020, Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Munir, M., 2020. *Monograf Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kinerja perawat. Jawa Tengah: CV Pena Persada

Notoatmodjo, S., 2018. Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.

Nugraha, Y. & Wianti, A., 2017. Konsep Dasar Keperawatan. Jawa Barat: LovRinz Publishing.

Nursalam, 2015. Manajemen Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.

Prapitasari, R. & Hidayatun, N., 2020. Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan. Jawa Barat: CV Adanu Abimata.